

Título	Premios Reconocimiento del PAS. Mejor sugerencia		
Fecha:	2/5/2012	Lugar:	Puerto Real
Solicitante	José Manuel Medina Gutiérrez		

SUGERENCIA

Descripción.

Usar el CAU como sistema interno de felicitaciones, sugerencias y quejas.

Desarrollo.

Aunque el CAU es una herramienta de atención al usuario y petición de servicios, es interesante usar una faceta interna que posee en el sentido de usar un servicio interno al área para la resolución de peticiones. En el Área de Informática usamos “CAUs internos” para hacer peticiones a los propios compañeros, de forma que de ese trabajo quede constancia interna.

Era una necesidad detectada el hecho de atender las reclamaciones en forma de queja o sugerencia de nuestro propio personal. Por eso pensé que podría ser una buena idea crear un CAU a modo de “servicio interno” de quejas, sugerencias y felicitaciones para que el personal de forma automatizada pudiera realizar tales peticiones. En realidad no es un servicio pero su funcionalidad es la de tal, ya que en cualquier caso el peticionario hace una solicitud y hay que contestarle así como dejar registro de ella.

El coste además de la solución es cero y la herramienta utilizada es conocida por todos, por lo que su despliegue ha sido rápido y sencillo. Beneficiándose además, de aspectos intrínsecos al sistema, como es el sistema de asignación y seguimiento de solicitudes así como la posibilidad de realizar encuestas sobre el resultado de la resolución de la petición.

Es fundamental entender que este sistema en forma alguna sustituye al BAU institucional, sino que lo complementa en asuntos internos y cotidianos del área que no tienen consideración fuera de ella. La idea sería captar aquellas “peticiones de pasillo” que de otra forma se quedan en el aire y nunca se afrontan. Una de las peticiones ha sido por ej. la de colocar un perchero o una felicitación por instalar medios audiovisuales en la sala de reuniones.

Esta solución la hemos empleado en el Área de Informática pero es igualmente extrapolable a cualquier otra unidad que tenga el CAU desplegado.

Se adjunta un pequeño folleto que realizamos en el que se indica su modo de uso y sobre todo su distinción con el BAU como sistema oficial de reclamaciones y quejas.

Se adjunta informe con el análisis del sistema interno de felicitaciones, sugerencias y quejas.

Aunque la idea inicialmente fue mía, debo indicar que Ambrosio Díaz Camacho también ha participado en el desarrollo de la misma, con lo que solicito que el posible premio fuera conjunto.



Fdo. José Manuel Medina Gutiérrez.

Sistema Interno de felicitaciones, sugerencias y quejas del Área de Informática.

NO ME LO DIGAS EN EL PASILLO PON UN CAU.



FÁCIL ACCESO

El sistema de felicitaciones, sugerencias y quejas internas es accesible desde el CAU del Área de Informática. Llegan directamente a la dirección del área. En cualquier caso siempre es posible usar el BAU como sistema institucional. En este caso, las quejas son dirigidas a la dirección del área pero con la coordinación y supervisión de la Unidad de Evaluación y Calidad.

MEDIANTE EL CAU DE INFORMÁTICA

- FÁCIL ACCESO.
- FÁCIL GESTIÓN.
- HERRAMIENTA CONOCIDA

- ▶ **Felicitaciones, Sugerencias, Quejas y Reclamaciones Internas**
 - Sugerencias y Felicitaciones
 - Quejas y Reclamaciones



ALGUNOS EJEMPLOS DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS INTERNAS

- Me parece fantástica la nueva impresora instalada. En especial, es muy acertada la forma de escanear documentos.
- La nueva impresora es muy bonita, pero nadie me ha dicho como configurar mi buzón.
- Sería recomendable crear una política de uso correcto de la impresora para minimizar el gasto de papel y en consonancia con nuestro compromiso con el medio ambiente.



TENGO UNA FELICITACIÓN, SUGERENCIA O QUEJA INTERNA AL ÁREA. ¿CÓMO PUEDO ACCEDER?

Mediante el CAU (Centro de Atención al Usuario): <https://cau.uca.es/>

QUIERO HACER UNA FELICITACIÓN, SUGERENCIA O QUEJA INSTITUCIONAL SOBRE EL ÁREA. ¿CÓMO PUEDO ACCEDER?

Mediante el BAU (Buzón de Atención al Usuario): <https://bau.uca.es/>

Título	Análisis del sistema interno de sugerencias, felicitaciones y quejas.		
Fecha:	27/01/2012	Lugar:	Puerto Real
Descripción	Realizar un informe de evaluación del empleo del BAU interno como herramienta de comunicación		
Acceso	http://www.uca.es/area/informatica/carpeta_interna_ai/informes		
Autor	José Manuel Medina Gutiérrez		

ANÁLISIS DEL SISTEMA INTERNO DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y QUEJAS.

Introducción.

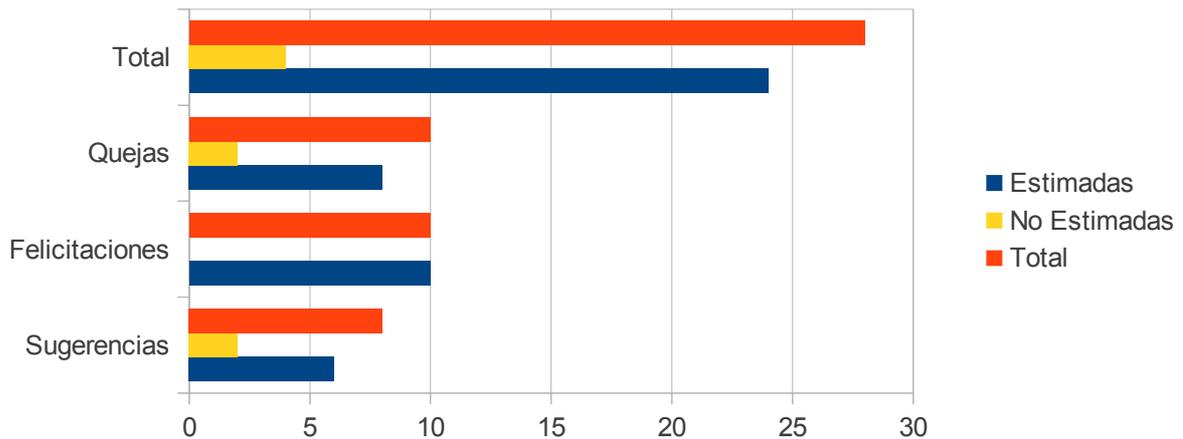
El sistema de sugerencias, felicitaciones y quejas interno es la herramienta de comunicación del Área de Informática para el tratamiento de situaciones propias del área que por el ámbito de las mismas no suelen trascender o pasan desapercibidas al sistema institucional BAU (Buzón de Atención al Usuario). Con el se pretende mejorar la comunicación y satisfacción del personal propio de forma que se disponga de una canal ágil donde expresar opiniones y quejas sobre asuntos del trabajo cotidiano. La herramienta se articula mediante la apertura de tickets del sistema de atención al usuario CAU para una mayor integración y facilidad de uso del mismo.

Resultados.

El sistema durante 2012 ha sufrido una mejora significativa respecto al año pasado, de forma que se ha pasado de 8 peticiones globales a 28 en tan solo un año. El sistema comienza a adquirir madurez y a ser empleado ampliamente.

En el análisis a las respuestas dadas a quejas y sugerencias se observa que pese a contestarse cada petición, no suele indicarse entre otros la acción de mejora iniciada. Sería deseable que en algunas solicitudes se expresara el resultado concreto, indicando si finalmente se ha resuelto o no y las acciones concretas a las que ha dado lugar.

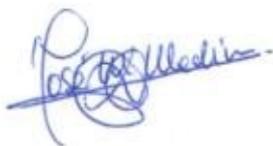
	Estimadas	No Estimadas	Total
Sugerencias	6	2	8
Felicitaciones	10	0	10
Quejas	8	2	10
Total	24	4	28



Conclusiones.

El sistema interno de sugerencias, felicitaciones y quejas empieza a desarrollarse y a ser usado de forma cotidiana. Pese a ello será necesario seguir potenciándolo principalmente entre los miembros que no forman parte de la dirección, ya que el uso parece mayoritario del sistema es por parte de jefes de servicio y coordinadores.

Por otra parte, en el caso de que la resolución sea un proceso interno, podría ser adecuado el asignar las solicitudes directamente al responsable para que se haga cargo de la resolución de la misma al igual que se hace con otras peticiones del sistema CAU.



Fdo. José Manuel Medina Gutiérrez

CAU del Área de Informática

Estás en: Informática / Catálogo de Servicios /

Jose Manuel Medina Gutierrez pepe.medina@uca.es

- Catálogo de Servicios
- Catálogo de Servicios UCA
- Centro de Atención al Usuario
- Estadística de uso
- Solicitudes Pendientes Personales
- Solicitudes Pendientes Personales UCA
- Administración
- Solicitudes Pendientes
- Búsqueda de Solicitudes
- Usuarios BD
- Nueva Solicitud para Usuario
- Crear Nueva Tarea
- Vista Supervisor
- Generar Datos del CAU
- Administración
- Aplicación GEISER
- Salir
- Aplicaciones
- Software Licenciado en la UCA
- Información de Aulas Informáticas
- Actualización de Datos de Equipos Informáticos
- Estadísticas
- Gestión Foto
- Cuenta Google
- Email de Alumnos por Asignatura

Resultado de la Búsqueda:

Código: C20110201433 - Terminado	Abelardo Belaustegui Gonzalez	Fecha Solicitud: 23-02-2011 Fecha Fin: 25-02-2011
Servicio:	Felicitación Interna	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Datos de la Solicitud:		
Solicitud Creada: 23/02/2011 18:55 - Abelardo Belaustegui Gonzalez		
Información Adicional:		
Recibido de JAVIER GÓMEZ DE COS, el 5 de enero de 2011 - Dirigido a la unidad de Sistemas		
<p>Hola a todos,</p> <p>en nombre de los compañeros de la FUECA y en el mío propio, queremos agradecer el fantástico y exhaustivo trabajo que habéis realizado para que el desastre de la EVA se solucionara en el menor tiempo posible. Esperamos que tengamos un 2011 lleno de paz informática al menos. Que los Reyes os sean propicios esta noche. Sed buenos.</p>		
Resultados de la Solicitud:		
Acciones: Acciones:		
Propuestas de afianzamiento: Propuestas de afianzamiento:		
Respuesta: Respuesta:		
Gracias Javier, por los que la reciben y por tu aportación positiva. Saludos		
Solicitud Terminada: 25/02/2011 08:35 - Juan Antonio Cejudo Pavon		

Código: C20110201434 - Terminado	Abelardo Belaustegui Gonzalez	Fecha Solicitud: 23-02-2011 Fecha Fin: 25-02-2011
Servicio:	Felicitación Interna	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Datos de la Solicitud:		
Solicitud Creada: 23/02/2011 19:04 - Abelardo Belaustegui Gonzalez		
Información Adicional:		
Recibido el 5 de enero de 2011, en relación al problema de la EVA en Navidad-Destinatario unidad de Sistemas		
<p>Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento por todos los esfuerzos que habéis realizado, en fechas tan señaladas, para restaurar el sistema del</p>		

Campus Virtual, estando al pié del cañón durante todos estos días.
Un cordial saludo.

Eduardo Blanco
Universidad de Cádiz
Resultados de la Solicitud:
Acciones: Acciones:

Propuestas de afianzamiento: Propuestas de afianzamiento:

Respuesta: Respuesta:
Buenos días. Ya tenía esta felicitación archivada para el momento de usarla.
Buenos días

Solicitud Terminada: 25/02/2011 08:32 - Juan Antonio Cejudo Pavon

Código: C20110300755 - Terminado	Elena Ben Santos	Fecha Solicitud: 16-03-2011 Fecha Fin: 17-03-2011
Servicio:	Felicitación Interna	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Datos de la Solicitud: Solicitud Creada: 16/03/2011 12:17 - Elena Ben Santos		
Información Adicional: Buenos días: Mis felicitaciones al equipo de audiovisuales por la instalación de los medios audiovisuales en la sala de reunión planta 1ª del CITI. Ayer la estrenamos para una reunión y esta magnífica. Un saludo Elena Ben Santos Coordinadora del Área de Informática UCA Campus Puerto Real. Ed: CITI Telf: 956012872 Resultados de la Solicitud: Acciones: Acciones: Propuestas de afianzamiento: Propuestas de afianzamiento: Respuesta: Respuesta: Estimada Elena, en nombre del equipo de audiovisuales, al que paso copia de tu felicitación, y a la cual me uno, te agradezco este gesto de buena compañera. Ojala otros actuaran en estos casos como tú, seguro que nuestro índice de felicidad subiría unos cuantos dígitos, y además gratis. Un saludo		
Solicitud Terminada: 17/03/2011 17:53 - Juan Antonio Cejudo Pavon		

Código: C20110500950 - Terminado	Juan Jose Martinez Peña	Fecha Solicitud: 31-05-2011 Fecha Fin: 06-09-2011
Servicio:	Felicitación Interna	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	

Responsable Asignado: Cejudo Pavon, Juan Antonio
Datos de la Solicitud: Solicitud Creada: 31/05/2011 11:13 - Juan Jose Martinez Peña
Información Adicional: Merece una felicitación nuestro compañero José Antonio Calvillo por el esfuerzo extra en el trabajo de desarrollo de la aplicación de comunicación de actas y escrutinios en este proceso electoral de la UCA. Resultados de la Solicitud: Acciones: Acciones:
Propuestas de afianzamiento: Propuestas de afianzamiento:
Respuesta: Respuesta:
Solicitud Terminada: 06/09/2011 09:30 - Juan Antonio Cejudo Pavon

Código: C20110600356 - Gerardo Aburruzaga Terminado	Gerardo Aburruzaga García	Fecha Solicitud: 14-06-2011 Fecha Fin: 16-07-2011
Servicio:	Felicitación Interna	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Datos de la Solicitud: Solicitud Creada: 14/06/2011 10:37 - Gerardo Aburruzaga García		
Información Adicional: Como miembro de la OSLUCA y defensor del software libre, quiero aprovechar este espacio para agradecer a Pepe Medina su contribución al uso de LibreOffice (u OpenOffice.org) en el Área de Informática y la UCA en general, mediante la realización de plantillas en formato OpenDocument para la redacción de documentos oficiales en el formato recomendado en la UCA. Y a Pepe Marcos por su impulso a la difusión del sistema operativo GNU/Linux en puestos de libre acceso y aulas de teoría, etc., junto con los otros compañeros que han ayudado a que en la UCA haya cada vez más puestos con software libre. Acciones de la Solicitud: Respondida Encuesta - 18/07/2011 08:44		
Resultados de la Solicitud: Acciones: Acciones:		
Propuestas de afianzamiento: Propuestas de afianzamiento:		
Respuesta: Respuesta: Buenos días. Gerardo, me sumo a esta felicitación que, sin duda esta justificada y además procede de quién más y mejor conocimiento viene demostrando en relación al aprovechamiento sensato de esta vía del software libre. Enhorabuena a ambos. Un saludo		
Solicitud Terminada: 16/07/2011 07:57 - Juan Antonio Cejudo Pavon		

Código: C20110600722 - Terminado	Gerardo Aburruzaga García	Fecha Solicitud: 27-06-2011 Fecha Fin: 29-06-2011
Servicio:	Felicitación Interna	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Datos de la Solicitud: Solicitud Creada: 27/06/2011 13:07 - Gerardo Aburruzaga García		
Información Adicional: Esto es una felicitación para Pepe Medina e Inma Pérez por la iniciativa, organización y desarrollo de la comida de verano y copas posteriores llevada a cabo a total satisfacción el pasado día jueves 23 de junio, así como las felicitaciones y regalos al vicerrector Eduardo Blanco y a M. ^a del Mar Mesa. Estos ejercicios de convivencia extralaborales tienen su importancia para mejorar las relaciones interpersonales, que luego redundan en el trabajo cotidiano. Un aplauso. Acciones de la Solicitud: Respondida Encuesta - 29/06/2011 12:08		
Resultados de la Solicitud: Acciones: Acciones: Propuestas de afianzamiento: Propuestas de afianzamiento: Respuesta: Respuesta: Gerardo, coincido contigo plenamente en esta opinión, y así lo transmití, como tendrías ocasión de ver en el tavora al CITI que envié al día siguiente del lúdico evento. Espero que seamos capaces de repetirlo con mayor frecuencia. Un saludo		
Solicitud Terminada: 29/06/2011 08:42 - Juan Antonio Cejudo Pavon		

Código: C20110700039 - Terminado	Elena Ben Santos	Fecha Solicitud: 03-07-2011 Fecha Fin: 06-09-2011
Servicio:	Felicitación Interna	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Datos de la Solicitud: Solicitud Creada: 03/07/2011 12:45 - Elena Ben Santos		
Información Adicional: Buenos días: Mi agradecimiento y felicitación al equipo técnico de administración electrónica, sistema, comunicación y gestión, por el trabajo de equipo realizado en la puesta en marcha de FDAA (Firma Digital de Actas Académicas) y TUI (Tarjeta Universitaria Inteligente). FDAA lleva un año de vida y se han firmado 5647 actas y creadas y firmadas 1044 diligencias. TUI lleva 4 días de vida y tiene 3 solicitudes, su punto crítico será a partir del 12 de julio cuando se matriculen los alumnos de nuevo ingreso. Son dos aplicaciones de apoyo a la gestión de cosecha propia. En la que hemos utilizado tecnologías novedosas, por lo menos para nosotros. Hemos conectado mediante web service diferentes plataformas, unas propias y otras externas. Hemos estudiado y programado en herramientas nuevas. Hemos instalado, configurado y desplegado las aplicaciones en servidores web propios implementado el SSO, alta disponibilidad y capacidad.. Y sobre todo seguimos estudiando para migrar a plataformas tecnológicamente		

mejores.

Me consta que mucho trabajo se ha realizado fuera de la jornada laboral tomándose como un reto personal. No hemos recibido ningún premio material, ni tenemos "evidencias" de ninguna felicitación pero la satisfacción de "lo hemos hecho entre todos" no nos la pueden quitar.

De verdad, muchas gracias.

Elena Ben Santos
Compañera del Área de Informática UCA
Campus Puerto Real.
Ed: CITI

Acciones de la Solicitud:

Solicitud No Terminada - 16/07/2011 08:22 - Supervisor

Comentarios:

Respuesta Anterior - 16/07/2011 07:41 - Juan Antonio Cejudo Pavon

Buenos días.

Elena, me sumo a tu felicitación, creo sinceramente que merecida. Hacer bien las cosas que nos corresponde hacer creo que es merecedor de, al menos, una felicitación, especialmente de quienes venden el resultado de dicho esfuerzo como un éxito político personal.

Enhorabuena a todos los que habéis participado directa o indirectamente en ambas aplicaciones.

Un saludo

Comentario - 16/07/2011 08:22 - Elena Ben Santos - V.U. Email (Tecnico,Supervisor)

Buenos días:

Creo que seria bueno que desde la direccion se les trasmitiera la felicitacion como se ha realizado en otras ocasiones en otros proyectos.

Un saludo

ELena Ben

Comentario - 16/07/2011 09:11 - Elena Ben Santos - V.U. Email (Tecnico)

Buenas:

Una puntualizacion con respecto al mensaje original:

1) TUI lleva menos de un mes y van más de 2000 solicitudes de TUI y ya hemos mandado al banco tres remesas. Estamos a la espera del OK.

Un Saludo

Elena Ben
Coordinadora AI

Resultados de la Solicitud:

Acciones: Acciones:

Propuestas de afianzamiento: Propuestas de afianzamiento:

Respuesta: Respuesta:

Solicitud Terminada: 06/09/2011 09:46 - Juan Antonio Cejudo Pavon

Código: C20110700777 - Terminado	Jose Luis Marcos Vara	Fecha Solicitud: 22-07-2011 Fecha Fin: 25-07-2011
Servicio:	Felicitación Interna	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	

Datos de la Solicitud: Solicitud Creada: 22/07/2011 12:38 - Jose Luis Marcos Vara
Información Adicional: Buenos días, quisiera dejar constancia y felicitar a Miguel A. Ponce, que ha retrasado sus vacaciones puesto a nuestra disponibilidad para atender las necesidades que han surgido en esta semana debido al cambio de nuevo Equipo de Gobierno de la UCA, mostrando por ello su compromiso con la institución y eficacia en el desarrollo de su trabajo Por lo que realizo esta felicitación mostrando mi mayor agradecimiento a su persona un saludo
Resultados de la Solicitud: Acciones: Acciones:
Propuestas de afianzamiento: Propuestas de afianzamiento:
Respuesta: Respuesta: Pepe, comparto esta merecida felicitación a Miguel. La cuelgo en nuestra web, en el apartado de reconocimiento al personal. Un saludo
Solicitud Terminada: 25/07/2011 09:21 - Juan Antonio Cejudo Pavon

Código: C20110700779 - Jose Luis Marcos Vara Terminado	Fecha Solicitud: 22-07-2011 Fecha Fin: 25-07-2011
Servicio:	Felicitación Interna
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio
Datos de la Solicitud: Solicitud Creada: 22/07/2011 12:41 - Jose Luis Marcos Vara	
Información Adicional: Buenos días, quisiera dejar constancia y felicitar a Antonio Benítez Olmo, que estando en vacaciones y desde su casa ha atendido todas las peticiones que se le han realizado para atender las necesidades que han surgido en esta semana debido al cambio de nuevo Equipo de Gobierno de la UCA, mostrando por ello su compromiso con la institución y eficacia en el desarrollo de su trabajo Por lo que realizo esta felicitación mostrando mi mayor agradecimiento a su persona un saludo	
Resultados de la Solicitud: Acciones: Acciones:	
Propuestas de afianzamiento: Propuestas de afianzamiento:	
Respuesta: Respuesta: No solo por esta actuación que indicas, sino también por su actitud habitual, comparto tu felicitación a Antonio, que sin duda la tiene sobradamente merecida. Un saludo	
Solicitud Terminada: 25/07/2011 09:27 - Juan Antonio Cejudo Pavon	

Código: C20111001292 - Gerardo Aburruzaga Terminado	Fecha Solicitud: 25-10-2011 Fecha Fin: 25-10-2011
Servicio:	Felicitación Interna

Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio
Datos de la Solicitud:	Solicitud Creada: 25/10/2011 14:36 - Gerardo Aburruzaga García
Información Adicional:	<p>No se puede desaprovechar este medio para felicitar a los compañeros que organizaron la barbacoa o "comida de otoño" del CITI: a Inma Pérez, de quien partió la iniciativa, a los que fueron a comprar la comida y bebida, que creo que fueron Paqui y Juanjito, a los que compraron los regalos de Inma P., y muy especialmente a Antonio Rguez., que puso el local, el trabajo, la música... Los demás solo pusimos dinero y bocas. Seguramente algunos colaboraron también más que para eso, pero no sé ese dato, así que aunque sea anónimamente, quedan incluidos en la felicitación.</p> <p>El evento fue todo un éxito y no pudo ser mejor. Además estas cosas nos deben hacer ver que aunque en el trabajo y hablando de él discutamos y nos enfademos hasta extremos no deseables, lo personal es otra cosa.</p> <p>Y, por supuesto, va también por Inma P., que ha estado casi un lustro soportándonos con infinita paciencia y simpatía, siempre con una sonrisa.</p> <p>Acciones de la Solicitud: Respondida Encuesta - 26/10/2011 08:52</p>
Resultados de la Solicitud:	<p>Acciones: Acciones:</p> <p>Propuestas de afianzamiento: Propuestas de afianzamiento:</p> <p>Respuesta: Respuesta: Estimado Gerardo, tienes mucho más que razón en lo que dices, tienes inteligencia emocional, cosa de la que andamos algo pobres. Voy a difundir para conocimiento general esta tu felicitación, a la que me adhiero.</p> <p>Un saludo</p> <p>Solicitud Terminada: 25/10/2011 16:28 - Juan Antonio Cejudo Pavon</p>

Búsqueda de Solicitudes

Estado:	<input type="text" value="Todos"/>
Código de Solicitud:	<input type="text"/>
Tipo Solicitud:	<input type="text" value="Servicio"/>
Servicio Solicitado:	<input type="text" value="Felicitación Interna"/>
Grupo de Servicios:	<input type="text" value="---"/>
Supervisor:	<input type="text" value="---"/>
Responsable Asignado:	<input type="text" value="---"/>
Departamento:	<input type="text" value="---"/>
Centro:	<input type="text" value="---"/>
Fecha de Solicitud Posterior de:	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="Enero"/> <input type="text" value="2011"/>
Fecha de Solicitud Anterior de:	<input type="text" value="31"/> <input type="text" value="Diciembre"/> <input type="text" value="2011"/>

Formato
Presentación:

Universidad de Cádiz

2010 Aplicación CAU - Versión: 2.5.3 - Universidad de Cádiz - Área de Informática

CAU del Área de Informática

Estás en: Informática / Catálogo de Servicios /

Jose Manuel Medina Gutierrez pepe.medina@uca.es

Catálogo de Servicios
Catálogo de Servicios UCA
Centro de Atención al Usuario
Estadística de uso
Solicitudes Pendientes Personales
Solicitudes Pendientes Personales UCA
Administración
Solicitudes Pendientes
Búsqueda de Solicitudes
Usuarios BD
Nueva Solicitud para Usuario
Crear Nueva Tarea
Vista Supervisor
Generar Datos del CAU
Administración
Aplicación GEISER
Salir
Aplicaciones
Software Licenciado en la UCA
Información de Aulas Informáticas
Actualización de Datos de Equipos Informáticos
Estadísticas
Gestión Foto
Cuenta Google
Email de Alumnos por Asignatura

Resultado de la Búsqueda:

Código: C20110300709 - Terminado	Jose Manuel Medina Gutierrez	Fecha Solicitud: 15-03-2011 Fecha Fin: 17-03-2011
Servicio:	Quejas y Reclamaciones Internas	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Datos de la Solicitud:		
Solicitud Creada: 15/03/2011 13:52 - Jose Manuel Medina Gutierrez		
Información Adicional:		
Buenas:		
Me gustaría que en el CAU se pudieran asignar las peticiones libremente, en ocasiones los usuarios me solicitan servicios que no están disponibles según su tipo de estamento. Concretamente hay veces que me hacen una petición por mail que deriva en un servicio interno. Lo ideal es poder redirigir esa petición que me llega por correo electrónico a un servicio interno.		
Resultados de la Solicitud:		
Acciones de mejora propuestas: Acciones de mejora propuestas:		
Resolución de la queja: Resolución de la queja:		
Informe sobre queja: Informe sobre queja:		
Respuesta: Respuesta:		
Pepe, en principio solo podemos dar aquellos servicios que tenemos publicados en nuestro catálogo de servicios. Es decir, toda petición debe poder encajarse en alguno de los servicios ofertados a través del CAU. Dejar abierta la posibilidad de aceptar servicios no ofertados no parece muy conveniente, ya que nos condenaría a una mayor carga y dispersión. Cuando alguien pide un servicio a través de correo electrónico conviene decirle que lo pida a través del CAU, única forma de contabilizarlo. Si no existe dicho servicio en el CAU, hay que ver si puede ser razonable crearlo o bien decir que no podemos darlo. En todo caso, conviene evitar cargar servicios no catalogados, lo cual dificultaría una gestión y valoración anual organizada.		
Un saludo		
Solicitud Terminada: 17/03/2011 17:28 - Juan Antonio Cejudo Pavon		

Código: C20110300733 - Terminado	Jose Manuel Medina Gutierrez	Fecha Solicitud: 16-03-2011 Fecha Fin: 17-03-2011
Servicio:	Quejas y Reclamaciones Internas	

Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio
Datos de la Solicitud:	
Solicitud Creada: 16/03/2011 10:00 - Jose Manuel Medina Gutierrez	
Información Adicional:	
Buenos días:	
<p>Considero totalmente inadecuado que el despacho de nuestro administrativo permanezca cerrado en su ausencia y que las únicas personas que tienen llaves son las que están ubicadas justo al lado, dando la casualidad que no son del Área de Informática.</p> <p>Espero se resuelva el problema.</p>	
Resultados de la Solicitud:	
Acciones de mejora propuestas: Acciones de mejora propuestas:	
<p>Pepe, creo que tienes razón en tu queja: no debe inhabilitarse el uso de algunos recursos de la secretaría por ausencia de su gestor. Respecto al acceso de las personas de la oficina adjunta, se debe a que Rosa Rodriguez, también gestora, comparte, en ausencias largas de Jose Damián, algunas de sus tareas.</p>	
Resolución de la queja: Resolución de la queja:	
<p>Pepe, creo que tienes razón en tu queja: no debe inhabilitarse el uso de algunos recursos de la secretaría por ausencia de su gestor. Respecto al acceso de las personas de la oficina adjunta, se debe a que Rosa Rodriguez, también gestora, comparte, en ausencias largas de Jose Damián, algunas de sus tareas.</p>	
Informe sobre queja: Informe sobre queja:	
<p>Pepe, creo que tienes razón en tu queja: no debe inhabilitarse el uso de algunos recursos de la secretaría por ausencia de su gestor. Respecto al acceso de las personas de la oficina adjunta, se debe a que Rosa Rodriguez, también gestora, comparte, en ausencias largas de Jose Damián, algunas de sus tareas.</p>	
Respuesta: Respuesta:	
<p>Habilitaremos una llave de la secretaría del CITI en la Zona A y otra en la Zona B, para que puedan ser usadas por el personal de las mismas en caso de necesidad.</p>	
Solicitud Terminada: 17/03/2011 17:42 - Juan Antonio Cejudo Pavon	

Código: C20110400673 - Terminado	Pedro Galnares Ranz	Fecha Solicitud: 26-04-2011	Fecha Fin: 04-05-2011
Servicio:	Quejas y Reclamaciones Internas		
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio		
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio		
Datos de la Solicitud:			
Solicitud Creada: 26/04/2011 09:19 - Pedro Galnares Ranz			
Información Adicional:			
<p>La semana anterior a Semana Santa estuve mucho más tiempo del habitual sentado para redactar informes, y tuve una contractura en la espalda, con fuertes dolores. La silla ya tiene 10 años. Ayudaría bastante a evitar previsibles problemas de espalda el disponer, cuanto antes mejor, de una silla nueva, con mejor apoyo lumbar.</p> <p>Ya sabes que en el futuro vamos a estar más tiempo sentados con el papeleo del ISO 20000, etc.</p> <p>Saludos, Pedro</p>			

Resultados de la Solicitud:

Acciones de mejora propuestas: Acciones de mejora propuestas:

Resolución de la queja: Resolución de la queja:

Informe sobre queja: Informe sobre queja:

Respuesta: Respuesta:

Estimado Pedro, el problema que planteas puede tener su origen en el diseño de la silla o en otras causas, que en principio habría que analizar. Por ejemplo, puede ser debido a una mala práctica postural a la hora de sentarte, o bien a otras causas. La sustitución de sillas, de forma generalizada, debe cumplir dos requisitos básicos:

- Estar muy justificada desde el punto de vista de salud laboral, para lo cual pediremos al Servicio de Higiene y Seguridad que haga un informe al respecto.

- Disponer del presupuesto asignado y autorizado por la Gerencia, lo cual, en el momento actual de crisis económica, no resulta realmente posible.

Trataremos de hacer el estudio a final de año, con vista a proponer, si procede, la sustitución en 2010.

Por otra parte, aclararte que la posible implantación de procesos de soporte basados en la ISO 20000 se hará con la perspectiva de mejorar nuestro funcionamiento, pero no de incrementar nuestra burocracia. De hay que trataremos de diseñar procesos muy simples, que exijan muy poca aportación documental elaborada ex-proceso. Para ello contaremos con la participación y opinión de todos.

Te agradezco la confianza en este canal interno de comunicación y espero haber respondido a tu petición.

Un saludo

Solicitud Terminada: 04/05/2011 12:28 - Juan Antonio Cejudo Pavon

Código: C20110500581 - Terminado	Gerardo Aburrizaga García	Fecha Solicitud: 19-05-2011 Fecha Fin: 20-05-2011
Servicio:	Quejas y Reclamaciones Internas	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Datos de la Solicitud:		
Solicitud Creada: 19/05/2011 11:13 - Gerardo Aburrizaga García		
Información Adicional:		
Esto es para reclamar el cartelito como el que tienen ya el vicerrector, el director del Área, los jefes de servicio y el único coordinador con despacho. Los coordinadores sin despacho no tenemos el cartel con el cargo "Coordinador de Informática" y nuestro nombre. Me extraña la tardanza, y la "discriminación".		
Resultados de la Solicitud:		
Acciones de mejora propuestas: Acciones de mejora propuestas:		
Resolución de la queja: Resolución de la queja:		
Informe sobre queja: Informe sobre queja:		
Respuesta: Respuesta:		
Estimado Gerardo, los cartelitos que indican se incluyeron en el pedido a la empresa suministradora. Por ahora solo han venido los que ves puestos, todos		

de pared. Volveremos a insistir en que lo suministren lo antes posible.

Un saludo

Solicitud Terminada: 20/05/2011 14:41 - Juan Antonio Cejudo Pavon

Código: C20110500793 - Juan Carlos Gonzalez Terminado	Cerezo	Fecha Solicitud: 26-05-2011 Fecha Fin: 30-05-2011
Servicio:	Quejas y Reclamaciones Internas	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Datos de la Solicitud:		
Solicitud Creada: 26/05/2011 09:00 - Juan Carlos Gonzalez Cerezo		
Información Adicional:		
No puedo imprimir desde hace dos meses. Ya se dio aviso de que la impresora está averiada y no nos llega ni aviso de qué se está haciendo. A este paso no vamos a poder seguir resolviendo CAUs porque no puedo llevarme la lista de las tareas.		
Resultados de la Solicitud:		
Acciones de mejora propuestas: Acciones de mejora propuestas:		
Resolución de la queja: Resolución de la queja:		
Informe sobre queja: Informe sobre queja:		
Respuesta: Respuesta:		
Estimado Juan Carlos:		
Acabo de explicar a Mamen las razones del retraso en la contratación de la impresora. Básicamente se ha tratado de esperar unas 3 semanas para ver si se resolvía la posibilidad de contratarla sin la obligación de aplicar el canon digital de la SGAE, con el fin de poder ahorrar, en línea con el plan de austeridad en el gasto dictado por la Gerencia.		
La semana pasada firmé la aceptación de la contratación, por lo que espero que en breve podáis disponer de la impresora.		
No obstante aprovecho para hacerte a ti, y que la hagas extensiva a los demás, la recomendación de ser lo más prudentes posibles en el uso de la misma, tanto por razones de economía de gasto como por razones de impacto ambiental.		
Un saludo		
Solicitud Terminada: 30/05/2011 13:34 - Juan Antonio Cejudo Pavon		

Código: C20110500811 - Carmen Gonzalez Terminado	Montesinos	Fecha Solicitud: 26-05-2011 Fecha Fin: 28-09-2011
Servicio:	Quejas y Reclamaciones Internas	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Datos de la Solicitud:		
Solicitud Creada: 26/05/2011 11:15 - Carmen Gonzalez Montesinos		
Información Adicional:		
Solicito información de la Dirección Informática sobre el retraso de la dotación de una impresora nueva para CITI-CADIZ.		

Llevo dos meses preguntando sobre el tema, desde la avería definitiva de la CANON GP 335 y se nos están dando largas inexplicables (en trámite, en la Administración del Campus...), hasta que se me ha indicado que el tema está parado por la Dirección del Área.

Hasta ahora nos hemos aguantado con una impresora "reciclada" del CITI-Pto.Real, sin color, lenta y con múltiples averías.

Dado que hay tareas donde el uso de impresora es inevitable, nos estamos viendo obligados a pedir permiso para imprimir y fotocopiar en otras dependencias (menuda imagen...).

Espero que se autorice a la mayor brevedad este equipamiento, Saludos, Mamen.

Carmen González Montesinos
Área de Informática
CITI - Cádiz
UNIVERSIDAD DE CÁDIZ
email: mamen.gonzalez@uca.es
Telf.: 956016701 Ext. 1321

Comentarios:

Comentario - 30/05/2011 13:24 - Juan Antonio Cejudo Pavon - V.U. Email (Usuario)

Estimada Mamen.

La razón por la que se ha producido el retraso en la contratación de la nueva impresora para nuestra sede en el Policlínico es la siguiente:

- Desde la Gerencia, hace unas 3 semanas me llego un correo indicándome que por parte de la Universidad de Granada se había tomado la decisión de no seguir pagando el canon digital, de la SGAE, con el que se graba la compra de determinados equipos electrónicos, entre los que están las impresoras. Me encargó que investigara el estado de este asunto en otras universidades, con el fin de ver en que medida podíamos aplicarlo en la UCA. Teniendo en cuenta que el objetivo final era y es el buscar y aprovechar cualquier posibilidad de ahorro de gasto, dada la situación de crisis en que estamos, inmediatamente puse en situación de parada transitoria cualquier compra o alquiler inminente de equipos o soportes electrónicos que formen parte de la lista del canon digital. La citada impresora, obviamente, ha sufrido este parón transitorio.

Una vez transcurrido un tiempo prudencial, y a la vista de que el tema se alarga, la pasada semana firme la aceptación del alquiler de dicha impresora, por lo que espero que en breve la tengáis disponible.

Pepe Damián está encargo de este asunto.

Un saludo

Comentario - 31/05/2011 09:10 - Carmen Gonzalez Montesinos - V.U. Email (Tecnico)

ok. gracias por informar.

Saludos, Mamen.

PD: no olvides cerrar el CAU, o te penaliza tu tiempo de respuesta.... el ranking es el ranking...

Resultados de la Solicitud:

Acciones de mejora propuestas: Acciones de mejora propuestas:

Resolución de la queja: Resolución de la queja:

Informe sobre queja: Informe sobre queja:

Respuesta: Respuesta:

Entiendo que con la información enviada por Pepe Marcos y las gestiones que ha hecho en relación a este asunto debe haber quedado resuelto. Un saludo

Código: C20110600059 - Terminado	Gerardo Aburruzaga García	Fecha Solicitud: 02-06-2011 Fecha Fin: 06-09-2011
Servicio:	Quejas y Reclamaciones Internas	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Datos de la Solicitud:		
Solicitud Creada: 02/06/2011 11:59 - Gerardo Aburruzaga García		
Información Adicional:		
He recibido una solicitud del CAU que dice así:		
.....8<.....		
<p>La Universidad de Cádiz acaba de firmar en acuerdo con Auraportal para que nuestros alumnos puedan usar su BPM en las aulas. Me comentan que requieren ciertas características en el Servidor donde instalarán el software y para ello me envían un pdf con las mismas. Me comentan que tenemos que ir preparando el sistema antes de la instalación del software. Por ello, a continuación, os adjuntaré el pdf con dichas características para que me confirmeis que no hay problemas y para poneros en contacto con ellos.</p> <p>Saludos,</p> <p>Dr. José Aurelio Medina-Garrido Director de la Sección del Departamento de Organización de Empresas Facultad de Ciencias Sociales y de la Comunicación. Universidad de Cádiz Campus de Jerez, Despacho 1.630 Avd. de Arcos s/n. 11405 Jerez (Cádiz). Spain. Tel. +34 956037742 joseaurelio.medina@uca.es</p>		
.....8<.....		
<p>He puesto el BAU aquí al AI pero quizá debería haberlo puesto en otro sitio, no sé. Mi queja es: ¿por qué no nos enteramos de este tipo de convenios, e incluso por qué no participamos, ya que tienen que ver con Informática (no como otro CAU que he recibido que consistía en «conectar un microscopio a una pantalla de TV»)? Hacen falta 1 o 2 servidores con Windows Server 2003, mejor 2008, y potentillos. ¿Dónde están? ¿Con qué dinero se comprarán? ¿Y las licencias de Windows (tenemos 10, y ya están más que agotadas)? ¿Cuántas licencias se supone que tenemos del producto, del cual me acabo de enterar de su existencia? Porque según el núm. de usuarios hay que poner 1, 2 o más servidores, incluso con balanceo de carga.</p>		
Resultados de la Solicitud:		
Acciones de mejora propuestas: Acciones de mejora propuestas:		
Resolución de la queja: Resolución de la queja:		
Informe sobre queja: Informe sobre queja:		
Respuesta: Respuesta:		
<p>Gerardo, no puedo sino darte la razón en lo que dices, al menos en cuanto a que estemos informado desde el inicio, y por supuesto, que nos incluyan como participantes en el convenio. Le haré a la Directora General de I y TI la propuesta de que pida a Secretaría General que, en todo convenio que se firme, que conlleve soporte de las TI por nuestra parte, nos incluyan, como mínimo, en la lista de "afectados" para que se nos remita de inmediato copia.</p>		
Un saludo		
Solicitud Terminada: 06/09/2011 09:37 - Juan Antonio Cejudo Pavon		

Código: C20110600475 - Terminado	Elena Ben Santos	Fecha Solicitud: 16-06-2011 Fecha Fin: 16-07-2011
Servicio:	Quejas y Reclamaciones Internas	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Datos de la Solicitud: Solicitud Creada: 16/06/2011 14:07 - Elena Ben Santos		
<p>Información Adicional:</p> <p>Buenos días:</p> <p>Esta queja va dirigida a la manera de trabajar con organizaciones externas a la UCA por parte de UCA en las que al final está involucrada el Área de Informática.</p> <p>Me estoy encontrando con CAUs en los que el Área de informática tiene que hacer tareas sin saber para qué , ya que han sido acordadas entre responsables funcionales con organizaciones externas.</p> <p>Flujo:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Los responsables funcionales acuerdan una serie de actuaciones informáticas con organizaciones como OCU, SHS, FUECA ... - Estas utilizan las tecnologías y la metodología que creen oportuna. - Cuando está todo hecho, y de hoy para ayer, nos dicen que tenemos que instalarla y hacernos cargo de ellas. <p>La teoría nos dice que cada proyecto hay que planificarlo con todos los interesados (actores), dividirlo en tareas y asignarle recursos humanos y técnicos. Y TODO ESTO ANTES DE EMPEZARLO.</p> <p>En mi opinión esta teoría es la correcta.</p> <p>Un saludo</p> <p>Elena Ben Coordinadora AI.</p> <p>Comentarios:</p>		
Comentario - 18/06/2011 00:17 - Juan Antonio Cejudo Pavon - V.U. Email (Usuario)		
Elena, te ruego me concretes algunos casos para poder actuar. Un saludo		
Comentario - 20/06/2011 08:57 - Elena Ben Santos - V.U. Email (Tecnico,Supervisor)		
<p>2010 Instalacion de UXXI-Compras y comtrataciones.</p> <p>2011 Web de servicios de OCU. Via pago. Meta4. Incorporacion una serie de informes de los resultados de evaluación hecha por FUEVA a Sistema de evaluación para el personal PDI</p>		
Comentario - 03/07/2011 12:50 - Elena Ben Santos - V.U. Email (Tecnico)		
<p>Buenas:</p> <p>¿Como va la gestión de este CAU?</p> <p>Un saludo</p> <p>Elena Ben Coordinadora AI</p>		
Comentario - 11/07/2011 13:28 - Elena Ben Santos - V.U. Email (Tecnico)		
<p>Buenas:</p> <p>¿Como va la gestión de este CAU?</p> <p>Un saludo</p> <p>Elena Ben Coordinadora AI</p> <p>Resultados de la Solicitud:</p>		

Acciones de mejora propuestas: Acciones de mejora propuestas:

Resolución de la queja: Resolución de la queja:

Informe sobre queja: Informe sobre queja:

Respuesta: Respuesta:

En esta sugerencia estoy plenamente de acuerdo contigo, ya que esa manera de actuar desde algunas unidades funcionales solo genera más esfuerzo adicional del necesario y peores resultados al usuario final. Tomo nota y lo trasladaré a quienes pueden tomar estas decisiones o a quienes pueden actuar para mejorar esta forma de actuar.

Gracias y saludos

Solicitud Terminada: 16/07/2011 07:49 - Juan Antonio Cejudo Pavon

Código: C20110901014 - Terminado	Jose Damian Rodriguez Marin	Fecha Solicitud: 22-09-2011 Fecha Fin: 23-11-2011
Servicio:	Quejas y Reclamaciones Internas	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Datos de la Solicitud: Solicitud Creada: 22/09/2011 12:08 - Jose Damian Rodriguez Marin		
Información Adicional: La presente queja es para comunicar el mal servicio que se está ofreciendo con la máquina del café en la planta baja del CITI. Son continuas las quejas que me han llegado de los usuarios de la máquina: unas veces porque le falta leche, otras los vasos que no caen, no se llenan los vasos, las cucharillas no las expide y por lo tanto están colocadas arriba de la máquina en un vaso sin ninguna protección etc...Hace unos meses se puso en conocimiento del Servicio de Contrataciones de las deficiencias observadas y se comunicó a la empresa suministradora. En interés de todo el personal del Área y de las personas que nos visitan pongo esta queja para que se tomen las medidas oportunas.		
Comentarios: Comentario - 28/09/2011 13:46 - Juan Antonio Cejudo Pavon - V.U. Email (Usuario) Estimado Pepe, estoy haciendo gestiones con el responsable de las máquinas de café y refrescos instaladas en la UCA, José Antonio Valladares, así como con la propia empresa suministradora, para tratar resolver el mal funcionamiento. Adjunto copia de lo hecho hasta el momento. Seguiré tramitando el tema y te mantendré informado. Hola, Juan Antonio. Llámame cuando puedas. Saludos. ***** José Antonio Valladares Gómez Jefe de la Unidad de Patrimonio Servicio de Gestión Económica, Contrataciones y Patrimonio Universidad de Cádiz Tfno.: 956 01 59 33 *****		
De: Juan Antonio Cejudo Pavón [mailto:juanantonio.cejudo@uca.es]		

Enviado el: jueves, 22 de septiembre de 2011 11:23

Para: 'Jose Antonio Valladares'

Asunto: RE: Máquinas cafe y refresco CITI

Hola José Antonio.

Ha estado y hablado conmigo el técnico de Seventa. El tema no está solucionado, dado que los que toman el café consideran que es muy malo. He quedado con él en que, como último intento, nuestros cafeteros prueben el café de una máquina igual situada en el edificio de al lado, para ver si es un problema de la máquina o del café que ponen. Así lo haremos y ya veremos que pasa. En cuanto a cambio de máquina si que lo ha habido, aunque ignorábamos que fuera como consecuencia de un cambio de empresa. Lo cierto es que al personal le parecía muy bueno el café de la máquina anterior y le parece muy malo el de la máquina actual. Si tras la prueba indicada siguen opinando lo mismo, tendremos que pedir que pongan un café de mejor calidad. Por lo que me dice el técnico, de las 5 calidades que tienen ponen la intermedia.

Otra cosa que hemos hablado es la posibilidad de que la máquina de refrescos la trasladen al edificio de al lado, ya que aquí apenas se usa. Le he pedido los datos de consumo del último año y me ha dicho que los traerá. Si esto se confirma le pediré que se la lleve, ya que además nos ocupa un sitio que nos viene bien para otras cosas.

Un saludo

De: Jose Antonio Valladares [mailto:jose.valladares@uca.es]

Enviado el: jueves, 22 de septiembre de 2011 10:00

Para: juanantonio.cejudo@uca.es

CC: 'Antonio Vadillo Iglesias'

Asunto: RV: Máquinas cafe y refresco CITI

Importancia: Alta

Hola, Juan Antonio.

Acabo de hablar telefónicamente con el responsable de Serventa en la Bahía de Cádiz, Raúl Márquez, y me asegura que la máquina de bebidas calientes del CITI no se ha cambiado. Por otra parte, me dice que nadie le ha dado quejas sobre el sabor del café, por lo que, al no recibir quejas, ellos dan por supuesto que el sabor es correcto. En cualquier caso, dentro de unos minutos llegará al CITI el técnico de Serventa para mirar la máquina e intentará hablar contigo para tratar el tema. Te ruego que me informes si el tema ha quedado solucionado.

Saludos.

José Antonio Valladares Gómez
Jefe de la Unidad de Patrimonio
Servicio de Gestión Económica,
Contrataciones y Patrimonio
Universidad de Cádiz
Tfno.: 956 01 59 33

De: Jose Antonio Valladares [mailto:jose.valladares@uca.es]

Enviado el: jueves, 22 de septiembre de 2011 9:44

Para: 'Antonio Vadillo'; 'Diego Pazo'; 'Juan Francisco Pareja'; 'Raúl Márquez Arca'; 'Teresa Martín Adalid'

Asunto: RV: Máquinas cafe y refresco CITI

Importancia: Alta

Buenos días.

Os ruego que solucionéis este problema y me informéis de lo que ha pasado.

Saludos.

José Antonio Valladares Gómez
Jefe de la Unidad de Patrimonio
Servicio de Gestión Económica,
Contrataciones y Patrimonio
Universidad de Cádiz
Tfno.: 956 01 59 33

De: Esperanza Gutierrez Pozo [mailto:esperanza.gutierrez@uca.es]
Enviado el: jueves, 22 de septiembre de 2011 9:04
Para: 'Juan Antonio Cejudo Pavón'; jose.valladares@uca.es
Asunto: RE: Máquinas cafe y refresco CITI

Buenos días, Juan Antonio:

Le paso tu correo a Jose Valladares, que es el que lleva este contrato.

Saludos cordiales,

M^a Esperanza Gutiérrez Pozo
Coordinadora de Contrataciones.
Servicio de Gestión Económica, Contrataciones y Patrimonio Universidad de
Cádiz.
c/ Ancha, 10. 11001 Cádiz.
Tfno: 956 015006. Fax: 956 015048.

Este mensaje, y cualquier fichero anexo al mismo, contienen información de carácter confidencial dirigida exclusivamente a su(s) destinatario(s) y, en su caso, sometida a secreto profesional. Queda prohibida su difusión, copia o distribución a terceros sin la previa autorización escrita. Si Vd. ha recibido este mensaje por error, se ruega lo comuniqué inmediatamente por esta misma vía y proceda a su completa eliminación.

The information in this e-mail, and in any attachments, is confidential and, if any, protected by a professional privilege, and intended solely for the attention and use of the named addressee(s). You are hereby notified that any dissemination, copy or distribution of this information is prohibited without the prior written consent. If you have received this communication in error, please notify the sender by reply e-mail and delete it.

De: Juan Antonio Cejudo Pavón [mailto:juanantonio.cejudo@uca.es]
Enviado el: jueves, 22 de septiembre de 2011 8:41
Para: 'Esperanza Gutierrez Pozo'
Asunto: RV: Máquinas cafe y refresco CITI

Buenos días Esperanza.

Realmente no se si es a ti a quien debo enviar este correo. Si no te corresponde te ruego me digas a quién enviarlo o bien se lo reenvías. Se trata de lo siguiente: la máquina de café situada en el CITI fue cambiada hace unos meses y desde entonces el café que da es imbebible, francamente malo según los que lo toman, hasta el punto de que muchos optan por ir a la cafetería de CASEM a por el café, con el consiguiente inconveniente de distancia y tiempo. Además la máquina falla en otras cosas, como el suministro de las cucharillas o el simple mezclado de los productos. En definitiva hemos pasado de una máquina que funcionaba bien a otra que, en todos sus aspectos, es un desastre. Ruego se diga a la empresa que solucione de inmediato los problemas o que cambie la máquina por otra que funcione bien.

Un saludo

Comentario - 05/10/2011 11:31 - Juan Antonio Cejudo Pavon - V.U. Email (Usuario)

Ruego confirmación acerca de la situación de la máquina de café: ¿se ha resuelto el problema de la mala calidad del café que suministra?

Comentario - 05/10/2011 11:56 - Jose Damian Rodriguez Marin - V.U. Email (Tecnico)
Hola Juan Antonio, pues lo que te puedo decir es que por los comentarios de los que solemos tomarnos el café de momento está aceptable y sobre todo que no se ha producido ninguna incidencia de fallo (cantidad de los líquidos, vasos, etc...). En resumen que pasados unos días desde la publicación de la queja volvemos a tomar el café en condiciones normales. No obstante, si fuera posible aumentar la calidad del producto (tengo entendido que existen 3 niveles y estamos en el medio) elevaríamos la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios. Saludos.
Comentario - 12/10/2011 19:21 - Juan Antonio Cejudo Pavon - V.U. Email (Usuario)
Pepe, me alegra saber que de algo ha servido lo que entre todos hemos movido. Respecto a elevar la calidad, me comprometo a pedirlo a José Antonio Valladares. Solo tener presente que costará algo más caro. Quizá convenga que lo comentas con los demás cafeteros y me lo digas antes de actuar. Un saludo
Comentario - 25/10/2011 09:52 - Juan Antonio Cejudo Pavon - V.U. Email (Usuario)
Pepe, ayer estuvo de visita el responsable comercial de la empresa Serventa (responsable de las máquinas de café y refresco), acompañado de un técnico. Volvieron a revisar la máquina y quedamos en que a lo largo de la semana iría recogiendo opiniones de los usuarios para ver si, definitivamente, ya está en un punto aceptable el café que expide. Te ruego pues vayas recogiendo las opiniones de quienes coincidis en la toma del café. Respecto a las calidades de café, Valladares y el comercial me dicen que solo hay dos: a) la de 36 céntimos, calidad normal comercial; b) la de 50 céntimos, calidad equiparable a cafetería, torrefacto, seleccionado a mano, etc.. Por tanto, que cada uno elija. Por último, te ruego pongas un CAU a mantenimiento para que vengan a ver si es posible instalar la toma de agua en el nuevo sitio de la máquina. Resultados de la Solicitud: Acciones de mejora propuestas: Acciones de mejora propuestas: Resolución de la queja: Resolución de la queja: Informe sobre queja: Informe sobre queja: Respuesta: Respuesta: Doy por cerrada esta queja, una vez resuelto la incidencia presentada. Solicitud Terminada: 23/11/2011 22:58 - Juan Antonio Cejudo Pavon

Código: C20111000161 - Terminado	Elena Ben Santos	Fecha Solicitud: 04-10-2011 Fecha Fin: 12-10-2011
Servicio:	Quejas y Reclamaciones Internas	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Resolvedor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Rodriguez Marin, Jose Damian	
Datos de la Solicitud:		
Solicitud Creada: 04/10/2011 14:02 - Elena Ben Santos		
Información Adicional:		
Buenas:		
Desde hace varias semanas el surtidor de agua de la planta 1ª no suministra el agua fria.		

Un saludo Elena Ben Coordinacion AI Acciones de la Solicitud: Solicitud Asignada - 05/10/2011 11:27 - Por: Juan Antonio Cejudo Pavon - a: Aburruzaga Garcia, Gerardo
Solicitud Asignada - 05/10/2011 13:11 - Por: Gerardo Aburruzaga García - a: Rodriguez Marin, Jose Damian
Comentarios:
Comentario - 05/10/2011 11:26 - Juan Antonio Cejudo Pavon - V.U. Email (Usuario) Es cierto, yo también lo he notado. Podremos un CAU al Servicio de Mantenimiento para que venga a ver que le pasa. Un saludo
Comentario - 05/10/2011 12:00 - Gerardo Aburruzaga García - V.U. Email (Supervisor) ¿Para qué me asignas esto, para que ponga yo el CAU a Mantenimiento? Lo digo por ponernos de acuerdo y mandar uno solo.
Comentario - 11/10/2011 14:08 - Elena Ben Santos - V.U. Email (Tecnico,Supervisor)
Buenas: Muchas gracias. El agua ya sale fresquita. Un saludo Elena Resultados de la Solicitud: Acciones de mejora propuestas: Acciones de mejora propuestas: Resolución de la queja: Resolución de la queja: Informe sobre queja: Informe sobre queja: Respuesta: Respuesta: Me alegro de que se haya podido resolver. Un saludo
Solicitud Terminada: 12/10/2011 19:09 - Juan Antonio Cejudo Pavon

Búsqueda de Solicitudes

Estado:	<input type="text" value="Todos"/>
Código de Solicitud:	<input type="text"/>
Tipo Solicitud:	<input type="text" value="Servicio"/>
Servicio Solicitado:	<input type="text" value="Quejas y Reclamaciones Internas"/>
Grupo de Servicios:	<input type="text" value="---"/>
Supervisor:	<input type="text" value="---"/>
Responsable Asignado:	<input type="text" value="---"/>
Departamento:	<input type="text" value="---"/>
Centro:	<input type="text" value="---"/>
Fecha de Solicitud Posterior de:	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="Enero"/> <input type="text" value="2011"/>

Fecha de
Solicitud

Anterior de:

Formato
Presentación:

Universidad de Cádiz

2010 Aplicación CAU - Versión: 2.5.3 - Universidad de Cádiz - Área de Informática

CAU del Área de Informática

Estás en: [Informática / Catálogo de Servicios /](#)

[Jose Manuel Medina Gutierrez](#) pepe.medina@uca.es

Catálogo de Servicios
Catálogo de Servicios UCA
Centro de Atención al Usuario
Estadística de uso
Solicitudes Pendientes Personales
Solicitudes Pendientes Personales UCA
Administración
Solicitudes Pendientes
Búsqueda de Solicitudes
Usuarios BD
Nueva Solicitud para Usuario
Crear Nueva Tarea
Vista Supervisor
Generar Datos del CAU
Administración
Aplicación GEISER
Salir
Aplicaciones
Software Licenciado en la UCA
Información de Aulas Informáticas
Actualización de Datos de Equipos Informáticos
Estadísticas
Gestión Foto
Cuenta Google
Email de Alumnos por Asignatura

Resultado de la Búsqueda:

Código: C20110300754 - Terminado	Elena Ben Santos	Fecha Solicitud: 16-03-2011 Fecha Fin: 17-03-2011
Servicio:	Sugerencia Interna	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Datos de la Solicitud:		
Solicitud Creada: 16/03/2011 12:15 - Elena Ben Santos		
Información Adicional:		
Buenos días: Necesitaría que se instalaran un perchero en la pared del cuarto de baño de las mujeres para colgar el bolso y los chaquetones.		
Un cordial saludo		
Elena Ben Santos Coordinadora del Área de Informática UCA Campus Puerto Real. Ed: CITI Telf: 956012872		
Resultados de la Solicitud:		
Acciones de mejora propuestas: Acciones de mejora propuestas:		
Informe sobre sugerencia: Informe sobre sugerencia:		
Respuesta: Respuesta: Estimada Elena, ¿es necesario ir al baños con bolso y chaquetón? ¿no sería mejor ir algo más ligeros de ropa?. Pero bueno, como creo que no será eso posible, voy a proceder a encargar una percha de pared, de varios soportes, para que quede atendida la sugerencia.		
Un saludo		
Solicitud Terminada: 17/03/2011 17:47 - Juan Antonio Cejudo Pavon		

Código: C20110500589 - Terminado	Jose Manuel Medina Gutierrez	Fecha Solicitud: 19-05-2011 Fecha Fin: 20-05-2011
Servicio:	Sugerencia Interna	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Datos de la Solicitud:		

Solicitud Creada: 19/05/2011 12:26 - Jose Manuel Medina Gutierrez

Información Adicional:

Sobre lo comentado en la CIC sobre captación de expectativas de cliente. Creo que sería muy fácil que de la misma forma que aparece un botón con la posibilidad de realizar una encuesta de satisfacción, sería bueno que existiese un botón para hacer una sugerencia que simplemente enlazara con el BAU.

De la misma forma en el BAU, debe indicarse al usuario que si lo que quiere es abrir una incidencia para indicar un problema con un servicio que se le está prestando, la vía es el CAU y no el BAU, poniendo igual mente un enlace al CAU.

Saludos.

Resultados de la Solicitud:

Acciones de mejora propuestas: Acciones de mejora propuestas:

Informe sobre sugerencia: Informe sobre sugerencia:

Respuesta: Respuesta:

Buenos días.

La dirección de informática da por recibida su sugerencia y le comunica que procederá a atenderla en la medida que resulte posible.

> Respecto al CAU, dada nuestra autonomía a la hora de introducir modificaciones funcionales y de diseño, procederemos a incorporar el enlace que sugiere, con lo que se facilitará a los usuarios el proponer sugerencias a través del BAU.

> Respecto al BAU, dado que se trata del buzón institucional de la UCA, carecemos de competencias para realizar la modificación que sugiere, la cual exige una autorización explícita de la Comisión de Dirección de la UCA.

Un saludo

Solicitud Terminada: 20/05/2011 11:16 - Juan Antonio Cejudo Pavon

Código: C20110600535 - Terminado	Jose Luis Marcos Vara	Fecha Solicitud: 20-06-2011	Fecha Fin: 16-07-2011
Servicio:	Sugerencia Interna		
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio		
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio		
Datos de la Solicitud:			
Solicitud Creada: 20/06/2011 12:13 - Jose Luis Marcos Vara			
Información Adicional:			
Debería de mandarse tavora al personal del area informando del cuadro resultante de las vacaciones de verano, para el conocimiento general un saludo			
Resultados de la Solicitud:			
Acciones de mejora propuestas: Acciones de mejora propuestas:			
Informe sobre sugerencia: Informe sobre sugerencia:			
Respuesta: Respuesta:			
OK. Saludos			
Solicitud Terminada: 16/07/2011 07:45 - Juan Antonio Cejudo Pavon			

Código: C20110700694 - Jose Luis Marcos Vara Fecha Solicitud:

Terminado	20-07-2011 Fecha Fin: 20-07-2011
Servicio:	Sugerencia Interna
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio
Datos de la Solicitud: Solicitud Creada: 20/07/2011 13:54 - Jose Luis Marcos Vara	
Información Adicional: La nueva puerta de acceso al edificio funciona de forma automática, aunque tambien dispone de cerradura. Seria conveniente disponer o saber donde se encuentra la llave que la abre, si por lo que sea hay que evacuar el edificio y se corta la corriente la puerta automática podria quedar cerrada y ser necesario abrirla manualmente con la llave. un saludo	
Resultados de la Solicitud: Acciones de mejora propuestas: Acciones de mejora propuestas:	
Informe sobre sugerencia: Informe sobre sugerencia:	
Respuesta: Respuesta: Pepe, esta propuesta, además de lógica y razonable, se corresponde con una parte de la instalación de la puerta que, una vez completada, debería terminar con la entrega de dichas llaves. Es Abelardo el encargado de atender este asunto, por lo que le pediré que lo complete haciéndome entrega de las llaves, con el fin de hacer alguna copia y/o si esto no es posible, tenerla disponible en la secretaria.	
Gracias por el interés y la sugerencia.	
Solicitud Terminada: 20/07/2011 14:17 - Juan Antonio Cejudo Pavon	

Código: C20110901231 - Terminado	Jose Manuel Medina Gutierrez	Fecha Solicitud: 27-09-2011 Fecha Fin: 25-10-2011
Servicio:	Sugerencia Interna	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Datos de la Solicitud: Solicitud Creada: 27/09/2011 09:35 - Jose Manuel Medina Gutierrez		
Información Adicional: Comenta la gente de Infraestructuras la posibilidad de subir y pegar la pantalla de la sala de reuniones de la planta alta. Saludos.		
Comentarios: Comentario - 05/10/2011 11:23 - Juan Antonio Cejudo Pavon - V.U. Email (Usuario)		
Pepe, ¿te refieres a colgarla de la pared?. Si es esto, te digo que se consideró esa posibilidad, pero se pensó que pesa demasiado para colgarla de una pared de pladul. Para hacer esto se requiere una estructura de soporte algo costosa y se optó por una solución práctica y gratis, ya que el mueble lo teníamos en el CITI, en desuso.		
Te ruego digas si he entendido y contestado correctamente la sugerencia.		
Saludo		
Comentario - 05/10/2011 11:28 - Jose Manuel Medina Gutierrez - V.U. Email (Tecnico)		

Si, correcto.
 Tal vez podríamos consultar con Infraestructuras si hay alguna solución de bajo coste para esto.
 Saludos.

Comentario - 12/10/2011 19:17 - Juan Antonio Cejudo Pavon - V.U. Email (Usuario)

Estoy de acuerdo. Te ruego lo trates con Ambrosio y que lo plantee a Infraestructuras, a ver si hay una solución buena y barata. Un saludo

Resultados de la Solicitud:
 Acciones de mejora propuestas: Acciones de mejora propuestas:

Informe sobre sugerencia: Informe sobre sugerencia:

Respuesta: Respuesta:
 Pepe, doy por cerrado este BAU toda vez que la solución está, en este caso, en tus propias manos. Un saludo

Solicitud Terminada: 25/10/2011 09:10 - Juan Antonio Cejudo Pavon

Código: C20111000311 - Terminado	Maria Isabel Corbalan Sampayo	Fecha Solicitud: 07-10-2011 Fecha Fin: 25-10-2011
Servicio:	Sugerencia Interna	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Datos de la Solicitud: Solicitud Creada: 07/10/2011 10:11 - Maria Isabel Corbalan Sampayo		
Información Adicional: Buenos días, Sugiero que ahora que se va a hacer una reorganización de lugares físicos en el edificio, se determine un lugar diferente a la entrada para almacenar las cajas que están pendientes de ser recicladas, ya que tenemos la entrada que da pena verla.		
Comentarios: Comentario - 12/10/2011 19:16 - Juan Antonio Cejudo Pavon - V.U. Email (Usuario)		
Hola Maribel. Me parece buena idea, aunque ya lo he estado tanteando en varias ocasiones, sin conseguir encontrar una solución. No obstante lo volveré a intentar. Un saludo y gracias por la sugerencia.		
Resultados de la Solicitud: Acciones de mejora propuestas: Acciones de mejora propuestas:		
Informe sobre sugerencia: Informe sobre sugerencia:		
Respuesta: Respuesta: Doy por cerrada esta sugerencia que, en la medida que se pueda, será tenida en cuenta.		
Solicitud Terminada: 25/10/2011 09:06 - Juan Antonio Cejudo Pavon		

Código: C20111000872 - Terminado	Elena Ben Santos	Fecha Solicitud: 19-10-2011 Fecha Fin: 16-01-2012
Servicio:	Sugerencia Interna	
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio	

Datos de la Solicitud:

Solicitud Creada: 19/10/2011 08:17 - Elena Ben Santos

Información Adicional:

Buenas: Esta mañana cuando he llegado al trabajo estaba la puerta principal abriéndose y cerrándose sola. Pude entrar libremente.

Me quede un rato observandola y al cabo de un rato se cerro del todo.

Pienso que es un problema de seguridad no saber cuándo se va a averiar.

Un cordial saludo

Elena Ben Santos

Coordinadora del Área de Informática UCA

Campus Puerto Real.

Telf: 956012872

Comentarios:

Comentario - 19/10/2011 17:55 - Juan Antonio Cejudo Pavon - V.U. Email (Usuario)

Elena tienes razón. He puesto un CAU al Servicio de Mantenimiento pidiéndoles que la empresa instaladora la revise para que deje de averiarse aleatoriamente. Aunque parece que han venido a solucionar ese problema que apuntas ignoro si a han revisado Insistiré para que se haga.

Gracias por tu sugerencia interna.

Un saludo

Resultados de la Solicitud:

Acciones de mejora propuestas: Acciones de mejora propuestas:

Informe sobre sugerencia: Informe sobre sugerencia:

Respuesta: Respuesta:

Solicitud Terminada: 16/01/2012 18:43 - Juan Antonio Cejudo Pavon

Código: C20111200358 - Terminado	Elena Ben Santos	Fecha Solicitud: 13-12-2011	Fecha Fin: 24-12-2011
Servicio:	Sugerencia Interna		
Supervisor:	Cejudo Pavon, Juan Antonio		
Responsable Asignado:	Cejudo Pavon, Juan Antonio		
Datos de la Solicitud:			
Solicitud Creada:	13/12/2011 13:00 - Elena Ben Santos		
Información Adicional:			
Buenas tardes:			
	Creo que sería conveniente, ya que os vais a meter en obras, se revise muy a fondo la instalación eléctrica y de fontanería del edificio.		
	Un cordial saludo		
	Elena Ben Santos		
	Coordinadora del Área de Informática UCA		
	Campus Puerto Real.		
Comentarios:			
Comentario - 13/12/2011 19:38 - Juan Antonio Cejudo Pavon - V.U. Email (Usuario)			
	Elena, traslado tu queja a la DGITI, para que, en la medida de lo posible, lo incluya en las actuaciones a realizar el próximo año en la mejora de edificios.		
	Un saludo		
Resultados de la Solicitud:			
Acciones de mejora propuestas:	Acciones de mejora propuestas:		

Informe sobre sugerencia: Informe sobre sugerencia:

Respuesta: Respuesta:

Solicitud Terminada: 24/12/2011 09:03 - Juan Antonio Cejudo Pavon

Búsqueda de Solicitudes

Estado:	<input type="text" value="Todos"/>
Código de Solicitud:	<input type="text"/>
Tipo Solicitud:	<input type="text" value="Servicio"/>
Servicio Solicitado:	<input type="text" value="Sugerencia Interna"/>
Grupo de Servicios:	<input type="text" value="---"/>
Supervisor:	<input type="text" value="---"/>
Responsable Asignado:	<input type="text" value="---"/>
Departamento:	<input type="text" value="---"/>
Centro:	<input type="text" value="---"/>
Fecha de Solicitud Posterior de:	<input type="text" value="1"/> <input type="text" value="Enero"/> <input type="text" value="2011"/>
Fecha de Solicitud Anterior de:	<input type="text" value="31"/> <input type="text" value="Diciembre"/> <input type="text" value="2011"/>
Formato Presentación:	<input type="text" value="Normal"/>
<input type="button" value="Buscar"/>	

Universidad de Cádiz

2010 Aplicación CAU - Versión: 2.5.3 - Universidad de Cádiz - Área de Informática